

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/64471/1552615/servicestudie-budget-hotelketten-sparsame-ausstattung-aber-freundliche-mitarbeiter-motel-one-ist> abgerufen werden.



Servicestudie Budget-Hotelketten: Sparsame Ausstattung aber freundliche Mitarbeiter - Motel One ist Testsieger vor Meininger und Express

29.01.2010 - 09:45 Uhr, Deutsches Institut für Service-Qualität

Hamburg (ots) - Budget-Hotels finden immer mehr Anhänger und ihr Umsatz steigt im Gegensatz zu den Häusern aus der Luxusbranche. Trotz Krise wollen viele Deutsche Kurzurlaube und Städtetrips dennoch verwirklichen und verzichten dafür auf Sternestandard und ganzheitliche Versorgung. Doch wo finden die Kunden mit kleinem Geldbeutel ansprechende und saubere Zimmer? Wer bietet ein vielfältiges Frühstück? Und in welchem Budget-Hotel werden Gäste freundlich bedient und kompetent beraten?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht beliebte Budget-Hotelketten in Deutschland. Im Mittelpunkt der Studie stand die Servicequalität der Häuser, zusätzlich floss die Hotelausstattung in die Bewertung ein. Bei je fünf verdeckten Besuchen vor Ort beurteilten Testkunden die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter, die Ausstattung und Sauberkeit der Räumlichkeiten sowie das gastronomische Angebot. Darüber hinaus analysierte das Institut die Kundenfreundlichkeit jeder Hotelkette am Telefon, per E-Mail und auf der Homepage - insgesamt flossen mehr als 190 Servicekontakte in die Untersuchung ein.

Bestes Budget-Hotel 2010 wurde Motel One. Hier waren die Mitarbeiter sehr motiviert und nahmen sich vor Ort genügend Zeit für die Kunden. Zudem verfügte die Hotelkette über ein sehr vielfältiges Frühstücksangebot und punktete bei Sauberkeit und Ambiente. MEININGER auf Platz zwei überzeugte durch eine umfassende Hotelausstattung. So standen unter anderem Kinderbetten, Waschmaschinen und Schließfächer zur Verfügung, WLAN-Zugang konnte überall kostenlos genutzt werden und es wurden verhältnismäßig viele Parkplätze geboten. Der Drittplatzierte Express hatte das kompetenteste Personal und bekam sehr gute Noten für die ansprechende Gestaltung der Zimmer und des Gastronomiebereiches.

Insgesamt waren die Zimmer in den meisten Budget-Hotels einfach, aber für einen kurzen Aufenthalt ausreichend ausgestattet und vor allem sauber. Kostenloses WLAN gehörte in fast allen Hotels zum Standard, Zimmerservice oder das kostenlose Parken hingegen nicht. "Teilweise lagen die Parkgebühren bei bis zu 15 Euro pro Tag", erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. Wer ein Budget-Hotel bucht, muss nicht nur bei der Ausstattung, sondern auch beim Service Abstriche machen. Die Mitarbeiter waren zwar stets freundlich, jedoch nahmen sie sich in vielen Fällen nicht genügend Zeit für die Anliegen der Kunden.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Test - heute um 18:35 Uhr

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de

Originaltext:

Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/64471/deutsches-institut-fuer-service-qualitaet>

Pressemappe als RSS:

http://presseportal.de/rss/pm_64471.rss2